

Muster Arbeitsanweisung

Aufgaben der Projektleitung: vor, während und nach der Veranstaltung

- 1 Ziel und Zweck
- 2 Geltungsbereich
- 3 Beschreibung
- 4 Mitgeltende Unterlagen
- 5 Verteiler

1 Ziel und Zweck

[An dieser Stelle wird das Ziel und der Zweck der Arbeitsanweisung erläutert.]

Bsp. Diese Arbeitsanweisung stellt den richtigen formalen Umgang mit dem Kunden vom Erstkontakt bis zum Projekt-Check sicher.

2 Geltungsbereich

[Den Geltungsbereich legt die zuständige Abteilung oder die zuständige Mitarbeitergruppe fest.]

Bsp. Die Arbeitsanweisung gilt für **alle Mitarbeiter im Büro** des Musterbetriebs.

3 Beschreibung

[In der Beschreibung werden die wichtigsten Punkte der notwendigen Arbeitsschritte beschrieben. Hierbei sind die mit grün markierten Punkte für die Prüfung vorgegeben.]

3.1 Anfrage

[Bei der Anfrage werden die ersten Punkte vom zuständigen Mitarbeiter abgefragt, die notwendig sind, um dem Kunden ein Angebot zu erstellen.]

Bsp. Telefonisch, per E-Mail oder Plattform, wie z.B. Facebook werden Räumlichkeiten des Musterbetriebs angefragt. Dabei sind folgende Fragen zu klären:

- Termin-Dispo klären (zeitlicher Rahmen)
- Um was für eine Veranstaltung handelt es sich und was ist der Inhalt der Veranstaltung
- Wie viele Teilnehmer/ Gäste werden erwartet
- Werden Workshop-Räume benötigt und in welchem Umfang
- Wird eine Ausstellungsfläche benötigt und in welchem Umfang
- Welche technische Ausstattung wird benötigt
- Welches Catering Angebot wird gewünscht
- Kontaktdaten des Interessenten aufnehmen

3.2 AGB'S

Bsp. Bei jeder schriftlichen Korrespondenz mit dem Kunden muss auf die AGB'S des Musterbetriebs hingewiesen werden.

3.3 Option

[Wenn mit dem Kunden eine Optionsvereinbarung getroffen wird, ist verbindlich die Länge festzulegen.]

Bsp. Wird mit dem Kunden eine Option vereinbart, so ist die Länge der Option festzulegen und dem Kunden mitzuteilen. Die Option beträgt in der Regel 14 Tage, kann aber in besonderen Fällen auch einen kürzeren oder längeren Zeitraum umfassen.

3.4 Externe Kommunikation mit Dienstleistern

[Arbeitet Ihr Unternehmen mit externen Dienstleistern, muss dieser Punkt abgefragt werden.]

Bsp. Die externen Partner/ Zulieferer werden kontaktiert. Hierzu gehört z.B. die Blumendekoration, Hussen sowie Technik, die zugemietet werden muss. Hierbei ist ein Angebot einzuholen, um dem Kunden eine komplette, individuelle Kalkulation erstellen zu können.

3.5 Angebot

[Ein verbindliches Angebot muss innerhalb des Anfragetages erfolgen. Handelt es sich um eine sehr aufwendige Veranstaltung (mehrtägig, technisch und gastronomisch individuell sehr aufwändig, komplexe Abläufe), muss das Angebot innerhalb von 48 Stunden abgegeben werden. Das Angebot muss eine detaillierte Leistungsbeschreibung enthalten und schriftlich erfolgen. Meldet sich der Kunde auf das Angebot nicht, wird über ein Wiedervorlagensystem nach entsprechender Zeit beim Kunden erneut nachgefragt. Der verwaltungstechnische Umgang mit dem Angebotsdokument muss geregelt und unter diesem Punkt beschrieben werden.]

Bsp. Dem Kunden wird nach der Optionierung beziehungsweise am Anfragetag ein individuelles Angebot nach seinen Wünschen erstellt. Bevor das Angebot an den Kunden versandt wird, werden bei komplexen Veranstaltungen mit dem technischen Projektleiter die Details der Veranstaltung abgesprochen. Dadurch ist die Vollständigkeit der Kalkulation zum Zeitpunkt der Anfrage gewährleistet.

Zudem bekommen Neukunden, gegebenenfalls auch bestehende Kunden, ein zusätzliches Anschreiben mit Informationen und Details zum Angebot und zum Haus. Darin enthalten ist auch der Ansprechpartner der Gastronomie. Nach maximal einer Woche wird der potenzielle Kunde von der Projektleitung angerufen und gefragt, ob das Angebot verständlich war oder noch Fragen offen sind.

Die fertig gestellte Kalkulation wird zusammen mit dem Anschreiben in einer roten Folie abgelegt und zur Ablage zukünftiger Veranstaltungen gelegt, damit die Projektleitung vertreten werden kann. Findet die Veranstaltung im laufenden Jahr statt, wird die Unterlage in das Fach „Aktuell“ gelegt. Findet sie im nächsten Jahr statt, wird sie in das Fach „Zukunft“ gelegt und wenn sie kein festes Datum hat in das Fach „Ohne Datum“.

3.6 Einladung

[Eine Einladung des Kunden zur Besichtigung Ihres Betriebes ist für den Service Ihres Unternehmens wichtig, aber nicht zwingend notwendig.]

Bsp. Sofern ein Veranstalter den Musterbetrieb noch nicht persönlich kennt, beziehungsweise ein Kunde der bereits im Musterbetrieb war, diesen nochmals besichtigen möchte, wird er von der zuständigen Projektleitung zu einem Besichtigungstermin eingeladen.

Bei diesem Besichtigungstermin werden die Räumlichkeiten sowie die jeweilige technische Ausstattung und deren Möglichkeiten vorgestellt. Dazu gehört die Licht-, Ton- und Tagungstechnik.

3.7 Kein Vertragsabschluss

[Kommt kein Vertragsabschluss zustande, kann geregelt werden, ob Maßnahmen erfolgen sollen, die die Gründe recherchieren und dokumentieren. Es handelt sich hierbei um keinen zwingenden Punkt, allerdings kann die Abfrage die Qualität für den Kunden und letztlich in Ihrem Unternehmen erheblich verbessern. Der verwaltungstechnische Umgang sollte geregelt und unter diesem Punkt beschrieben werden.]

Bsp. Absage seitens des Musterbetriebs:

Sofern eine Anfrage nicht bedient werden kann, weil die Räume belegt sind, wird dies in der internen Statistik aufgenommen. Diese Statistik enthält: Das Datum der Veranstaltung, Besucherzahl und Räumlichkeiten. Diese Statistik gewährleistet eine genaue Übersicht der Absagen für die Geschäftsleitung und den Aufsichtsrat.

Absage seitens des Kunden:

Wenn ein Kunde eine Veranstaltung nicht im Musterbetrieb durchführen möchte, müssen folgende Punkte beachtet werden:

1. Absagegrund beim Kunden nachfragen
2. Option aus dem Kalender austragen
3. Option oder Angebot aus der BüroWare austragen
4. Rote Mappe als Absage kennzeichnen und darauf schreiben, ob es ein Kunde oder Nicht-Kunde ist
5. Rote Mappe ablegen

3.8 Vertragsabschluss

[Der Vertrag muss schriftlich innerhalb einer festgelegten Zeit dem Kunden zukommen. Der Vertrag muss schriftlich erfolgen. Der verwaltungstechnische Umgang mit dem Vertragsdokument muss geregelt und unter diesem Punkt beschrieben werden.]

Bsp. Folgendes ist bei Vertragsabschluss zu beachten:

- per E-Mail werden keine Verträge geschlossen. Ausnahme hierfür ist der Versand des Formulars als PDF-Dokument.
- Raumreservierungen und feste Buchungen werden ausschließlich über den schriftlichen Vertrag abgeschlossen.
- Im Adressfeld des Vertrags wird die vollständige Adresse mit der korrekten Firmierung und Hausanschrift, sowie Vor- und Zuname des Unterzeichnungsberechtigten genannt. Bei Privatpersonen wird der Vor- und Zuname genannt.
- Im Unterschriftsfeld werden nochmals die Firma sowie der Unterzeichnungsberechtigte genannt.
- Der Vertrag wird ohne Unterschrift des Geschäftsführers per Post oder E-Mail in 2facher Ausfertigung an den Kunden verschickt.
- Rücksendungsfrist für den Kunden ist in der Regel zwei Wochen ab Versand des Vertragsformulars.
- Der Kunde wird in einem Anschreiben darauf hingewiesen, dass er diese Frist einhalten soll und den Vertrag in 2-facher Ausfertigung an das Unternehmen zurücksenden soll.

- Der vom Kunden unterschriebene Vertrag wird vom Geschäftsführer unterschrieben und erneut an den Kunden geschickt. Dazu wird das Anschreiben: „Rücksendung Mietvertrag“ verwendet.

In der Warenwirtschaft wird der Status der Veranstaltung auf „Vertrag“ gesetzt, sobald dieser verschickt wurde. Zudem wird ein Deckblatt in grün und weiß ausgedruckt. Das weiße Deckblatt wird an den Catering-Partner weitergegeben. Dieser hat nun eine grobe Information bezüglich der Veranstaltung: Personenanzahl, Raum und Datum der Veranstaltung.

Das grüne Deckblatt wird zusammen mit dem Mietvertrag und dem Anschreiben in einen roten Schnellhefter geheftet und im jeweiligen Monat im Jahresregister abgelegt. Sobald der Vertrag vom Kunden unterschrieben zurück geschickt worden ist, wird der Status in der Warenwirtschaft auf „Vertrag zurück“ gesetzt.

3.9 Interne Kommunikation

[Die verschiedenen ausführenden Abteilungen Ihres Unternehmens müssen schriftlich Informationen über die jeweilige Veranstaltung erhalten. Die schriftlichen Informationen können über Checklisten, Materiallisten, Pläne, Regiebücher oder Function sheets erfolgen. Zeitliche und organisatorische Abläufe und die letzten Absprachen mit dem Kunden und den ausführenden Mitarbeitern müssen in diesem Punkt ebenso geregelt werden.]

Bsp. Im Rahmen der internen Kommunikation geht es um die Absprache mit der Reinigung, dem Catering und den Technikern. Alle Gewerke werden über die Veranstaltung informiert. Die Reinigung wird darüber informiert, wann und wo geputzt werden soll. Mit dem Catering wird der Umfang und Ablauf der gastronomischen Leistungen

besprochen, um die Details abzuklären und den notwendigen Platz zur Verfügung zu stellen. Die Techniker werden anhand eines Regiebuchs, das von der Projektleitung über die Warenwirtschaft erstellt wird, über die technischen Anforderungen informiert.

Zwei Wochen vor der Veranstaltung wird mit den Kunden der detaillierte zeitliche, technische und organisatorische Umfang besprochen. Hierzu zählen die Aufbau- und Vorbereitungszeit des Kunden, Teilnehmeranzahl, Eintreffen der Teilnehmer, Beginn und Ende der Veranstaltung sowie die Pausenzeiten. Sofern der Kunde eine Agenda vorliegen hat, wird diese angefordert. Der Kunde wird gefragt, ob er seine Präsentation schon im Vorfeld an die zuständige Projektleitung schicken kann. Dadurch kann gewährleistet werden, dass die Präsentation das richtige Format für den gebuchten Beamer hat. Zusätzlich wird der Veranstalter gefragt, ob der Musterbetrieb Bilder von seiner Veranstaltung auf Facebook veröffentlichen darf. Öffentliche Veranstaltungen werden darüber hinaus auf der Website des Musterbetriebs veröffentlicht.

Danach bespricht sich die Projektleitung nochmal mit dem zuständigen technischen Projektleiter, um den zeitlichen und technischen Rahmen anhand des Regiebuchs, das die Projektleitung erstellt hat, zu prüfen. Damit kann ein zeitgerechter Dienstplan, sowie ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden.

3.10 Veranstaltung

[Unter diesem Punkt werden die Aufgaben der Projektleitung während der Veranstaltung geregelt. Eine Überprüfung der besprochenen Leistungen vor Ort sowie die Begrüßung und Übergabe an den Kunden muss erfolgen.]

Bsp. Vor dem Eintreffen des Kunden werden die gemieteten Räumlichkeiten von der Projektleitung auf ihre Vollständigkeit geprüft.

Die Veranstalter werden beim Eintreffen von der Projektleitung begrüßt und gefragt, ob es noch offene Punkte gibt. Der zuständige Techniker wird vorgestellt. Bei größeren Veranstaltungen begleitet die Projektleitung die Veranstaltung teilweise oder vollständig.

3.11 Review

[In der Nachbearbeitung sind die organisatorischen Abläufe zur Rechnungsstellung geregelt. Die Rechnungsstellung muss innerhalb von zwei Tagen erfolgen. Um die Qualität für den Kunden zu erhöhen wird empfohlen Feedback-Gespräche, schriftlich oder mündlich, zu führen und diese schriftlich zu dokumentieren.]

Bsp. In der Nachbereitung wird vom Techniker in der Materialliste ausgefüllt, was der Veranstalter definitiv genutzt hat.

Die tatsächliche Nutzungsdauer der Technik wird dem Veranstalter in Rechnung gestellt. Die Rechnung wird innerhalb von zwei Tagen an den Kunden geschickt.

Die zuständige Projektleitung telefoniert zudem noch einmal mit dem Veranstalter, um ein Feedback vom Kunden zu erhalten. Diese Abfrage dient der Vorbereitung der nächsten Veranstaltung. Fehler sollen dadurch frühzeitig erkannt werden. Dokumentiert wird dies schriftlich in der Warenwirtschaft. Dazu gibt es beim Kunden ein Notizfeld. In dieses werden die Fehler eingetragen.

3.12 Projekt-Check

[Kann für eine sichere belegbare Kostenstruktur erfolgen?]

Bsp. Gewinn- und Verlustrechnung über die Veranstaltung. Diese wird durch das Schreiben der Rechnung ermittelt. Geprüft wird am Ende des Monats über das Controlling, welche Veranstaltung zu einem Gewinn beigetragen hat und welche nicht. Dies geschieht durch den Geschäftsführer.

4 Mitgeltende Unterlagen

[Unter diesem Punkt werden alle Unterlagen gelistet, die Ihre Arbeitsanweisung tangieren.]

- AGB's des Musterbetriebs
- Grafische Abbildung des Geschäftsprozess „Aufgaben der Projektleitung“
- Angebotsvorlage
- Vertragsvorlage
- Regiebuch
- Musteranschreiben (Vertrag und Angebot)
- Vorlage Rücksendung Mietvertrag

5 Verteiler

[Damit nachgewiesen werden kann, dass die zuständigen Mitarbeiter auch über die Arbeitsanweisung informiert worden sind, muss der Erhalt und das Verstehen des Inhaltes mit der jeweiligen Unterschrift bestätigt werden. Darüber hinaus wird empfohlen, interne Schulungen durchzuführen und die Mitarbeiter beim Erstellen der Arbeitsanweisung aktiv einzubinden, um die Akzeptanz zu erhöhen.]

Arbeitsanweisung „Aufgaben der Projektleitung: vor, während und nach der Veranstaltung“ gelesen und verstanden, Leinfelden-Echterdingen, den 18.06.2014

Mitarbeiter 1

Mitarbeiter 2

Mitarbeiter 3